

気をつけましょう！！

高齢層を狙った『住まいのリフォームトラブル』 『健康食品の送りつけ商法』が増加 ～困った時にはすぐに相談を～



平成 24 年度 消費生活相談概要がまとまりました

横浜市消費生活総合センターは、市民の皆様の安全で快適な暮らしを実現するための拠点施設として、消費生活相談・消費生活情報の提供などを行っています。

このたび平成 24 年度の消費生活相談概要がまとまりましたので、お知らせします。

相談総件数は **22,759 件** で、前年度に比べ**微減 (5.2%減)** しています。【表 1 参照】

年代別では、30 歳代以下の若い年代で減少しましたが、40 歳代以上の中高年者では増加しました。【表 4 参照】

相談内容では、昨年同様、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」が相談全体の 17.2% を占め、**70 歳以上を除く各世代で第 1 位** となっております。

【表 6・7・相談事例① 参照】

第 2 位は「不動産貸借」、第 3 位は「工事・建築」 の順となっております。【表 6 参照】

■ 高齢層を狙った住まいのリフォームのトラブルが多発 【表 6・8・相談事例② 参照】

「工事・建築」が前年度に比べ 5.1% 増の 960 件となっておりますが、50 歳代以上の相談が 672 件 (70%) になっています。訪問業者の勧めるままに、家の屋根や床下などの高額なリフォーム工事の契約をしてしまったという、高齢層を狙ったトラブルが多く起きています。

■ 金融商品の被害救済を持ちかける電話勧誘が増加 【表 6・9・相談事例③ 参照】

「役務その他サービス」が前年度に比べ 33.5% 増の 414 件となっておりますが、その中で特徴的なものとして、金融商品の被害救済があげられます。過去に金融商品の被害にあった人に「被害の救済をする」と言って電話をかけ、新たな契約をさそう手口の被害が発生しています。その相談件数は 86 件で前年度の 45 件に対し約 2 倍になっています。

■ 「携帯電話サービス」に関するトラブルが 409 件で 21.4% の増加 【表 6・相談事例④ 参照】

サービス内容や料金の仕組みが複雑なのにもかかわらず、説明不足等によりトラブルとなっているケースが増えています。

～相談上位 10 品目 (表 6) には入っていないが、最近注目される事例～

■ 健康食品の送りつけ商法が増加 【表 7・10・相談事例⑤参照】

「健康食品類」の相談が 263 件 (47.8% 増) と増加しています。中でも 70 歳以上の高齢者からの相談が 137 件と目立ちます。特に申し込んだ覚えがないと断ったのに、健康食品を強引に送りつけられるという送りつけ商法の相談が 87 件あり、70 歳以上の高齢者では、70 件と昨年 5 件から急増しています。

お問い合わせ先

経済局市民経済労働部消費経済課長

新井 千秋

Tel 045 - 671 - 2573

横浜市消費生活総合センター 所長

小守 英治

Tel 045 - 845 - 5708

消費生活相談概要

平成24年度(平成24年4月1日～25年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

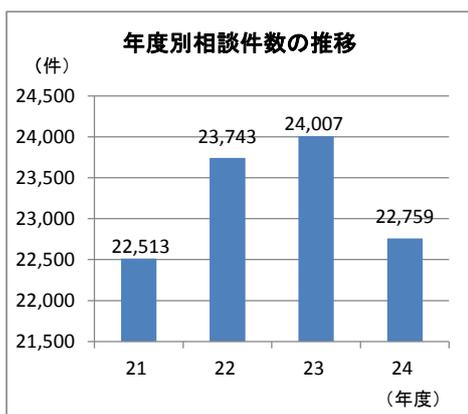
区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
苦情	21,432 (94.2)	22,878 (95.3)	▲ 1,446 (▲ 6.3)
問合せ	1,327 (5.8)	1,129 (4.7)	▲ 198 (▲ 17.5)
計	22,759 (100.0)	24,007 (100.0)	▲ 1,248 (▲ 5.2)

●月別相談受付件数(表2)

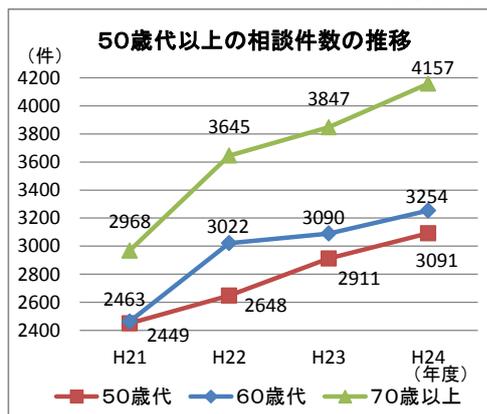
単位:件

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
24年度	1,810	1,918	2,009	1,939	1,815	1,882	2,046	1,905	1,752	1,824	1,874	1,985	22,759
23年度	2,008	2,060	2,218	1,998	2,189	2,094	2,138	1,987	1,759	1,757	1,979	1,820	24,007

(グラフ1)



(グラフ2)



●曜日別相談受付件数(表3)

単位:件、(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
平日	19,803 (87.0)	20,784 (86.6)	▲ 981 (▲ 4.7)
土・日	2,956 (13.0)	3,223 (13.4)	▲ 267 (▲ 8.3)
計	22,759 (100.0)	24,007 (100.0)	▲ 1,248 (▲ 5.2)

●相談当事者年代別件数(表4)

単位:件、(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
未成年者	742 (3.3)	818 (3.4)	▲ 76 (▲ 9.3)
20歳代	2,184 (9.6)	2,379 (9.9)	▲ 195 (▲ 8.2)
30歳代	3,767 (16.6)	4,014 (16.7)	▲ 247 (▲ 6.2)
40歳代	4,469 (19.6)	4,246 (17.7)	▲ 223 (▲ 5.3)
50歳代	3,091 (13.6)	2,911 (12.1)	▲ 180 (▲ 6.2)
60歳代	3,254 (14.3)	3,090 (12.9)	▲ 164 (▲ 5.3)
70歳以上	4,157 (18.3)	3,847 (16.0)	▲ 310 (▲ 8.1)
不明	1,095 (4.8)	2,702 (11.3)	▲ 1,607 (▲ 59.5)
計	22,759 (100.0)	24,007 (100.0)	▲ 1,248 (▲ 5.2)

●相談当事者性別等件数(表5)

単位:件、(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減 (増減率)
女性	11,601 (51.0)	12,110 (50.4)	▲ 509 (▲ 4.2)
男性	10,292 (45.2)	10,921 (45.5)	▲ 629 (▲ 5.8)
団体	711 (3.1)	738 (3.1)	▲ 27 (▲ 3.7)
不明	155 (0.7)	238 (1.0)	▲ 83 (▲ 34.9)
計	22,759 (100.0)	24,007 (100.0)	▲ 1,248 (▲ 5.2)

●相談の上位10品目 商品・役務別件数（表6）

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成24年度	平成23年度	増▲減
1	デジタルコンテンツ	3,913 (17.2)	① 4,327 (18.0)	▲ 414 (▲ 9.6)
2	不動産貸借	1,155 (5.1)	② 1,228 (5.1)	▲ 73 (▲ 5.9)
3	工事・建築	960 (4.2)	③ 913 (3.8)	47 (5.1)
4	商品一般	547 (2.4)	⑤ 489 (2.0)	58 (11.9)
5	役務その他サービス	414 (1.8)	⑪ 310 (1.3)	104 (33.5)
6	フリーローン・サラ金	411 (1.8)	④ 597 (2.5)	▲ 186 (▲ 31.2)
7	携帯電話サービス	409 (1.8)	⑧ 337 (1.4)	72 (21.4)
8	ファンド型投資商品	359 (1.6)	⑥ 473 (2.0)	▲ 114 (▲ 24.1)
9	インターネット接続回線	342 (1.5)	⑨ 331 (1.4)	11 (3.3)
10	修理サービス	323 (1.4)	⑬ 286 (1.2)	37 (12.9)
	その他	13,926 (61.2)	14,716 (61.3)	▲ 790 (▲ 5.4)
	計	22,759 (100.0)	24,007 (100.0)	▲ 1,248 (▲ 5.2)

(平成23年度の前の○数字は、平成23年度の順位です。)

デジタルコンテンツ・・・インターネットを通じて得られる情報で、アダルトサイト・出会い系サイト等の不当請求に関するもの
 不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの

工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの

商品一般・・・商品の特定が出来ない／身に覚えのない架空請求等に関するもの

役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの
 (金融投資被害の被害救済に関するもの)

フリーローン・サラ金・・・多重債務等に関するもの

●年代別上位5品目 商品・役務別件数（表7）

単位:件

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ 480 (570)	デジタルコンテンツ 489 (627)	デジタルコンテンツ 749 (940)	デジタルコンテンツ 966 (887)	デジタルコンテンツ 552 (522)	デジタルコンテンツ 425 (438)	工事・建築 300 (266)
2	携帯電話サービス 16 (23)	不動産貸借 205 (206)	不動産貸借 311 (350)	不動産貸借 224 (222)	工事・建築 146 (124)	工事・建築 226 (187)	デジタルコンテンツ 226 (217)
3	携帯電話 14 (8)	エステサービス 89 (98)	フリーローン・サラ金 85 (138)	工事・建築 142 (124)	不動産貸借 121 (123)	商品一般 96 (63)	ファンド型投資商品 215 (182)
4	音響・映像ソフト 9 (8)	携帯電話サービス 55 (50)	携帯電話サービス 84 (57) 工事・建築 84 (83)	商品一般 107 (73)	商品一般 75 (62)	不動産貸借 87 (81)	健康食品類 137 (58)
5	役務その他サービス 7 (3)	フリーローン・サラ金 54 (66)	-	携帯電話サービス 101 (69)	フリーローン・サラ金 67 (87)	役務その他サービス 85 (44)	役務その他サービス 113 (77)

※()内の数字は平成23年度の件数

●工事・建築相談における高齢層の相談件数（表8） 単位:件、(%)

区 分	平成24年度		平成23年度	
工事・建築	960		913	
50歳代	146 (15.2)	50歳代以上 672 (70.0)	124 (13.6)	50歳代以上 577 (63.2)
60歳代	226 (23.5)		187 (20.5)	
70歳以上	300 (31.3)		266 (29.1)	

(役務・その他サービス414件中)

●金融商品の被害救済相談件数（表9） 単位:件

区 分	24年度	23年度
金融商品の被害救済	86	45
株	13	7
未公開株	10	6
社債	7	5
先物	7	0
リゾート会員権	6	0
和牛	6	9
その他	* 37	* 18

* 二酸化炭素排出権取引 海外のエビ養殖事業への投資 等

●健康食品類(送りつけ商法)相談件数（表10） 単位:件、(%)

区 分	平成24年度		平成23年度		増▲減	
	相談件数	うち70歳以上	相談件数	うち70歳以上	相談件数	うち70歳以上
健康食品類	263	137	178	58	85 (47.8)	79 (136.2)
うち送りつけ商法	87	70	12	5	75 (625.0)	65 (1300.0)

【代表的な相談事例】

[参考]

① デジタルコンテンツ

(相談順位 1 位)

【アダルトサイト】

スマートフォンでアダルトサイトにアクセスした。有料だとは思わなかったが、年齢をクリックしたらいきなり入会になり、料金が99,800円と表示された。気が動転してしまい、退会をクリックし空メールを送ったら、請求のメールが多数入ってきた。入会していない旨のメールを送ったが、支払わないと退会できないという。問合せ先の電話番号が書いてあったのでスマートフォンから電話したが、支払うよう脅迫された。どうしたらいいか。

個人情報を入力していないが、漢字表記の署名の入った返信メールを出してしまったので、名前を知られてしまった。
(40歳代 女性)

② 工事・建築

(相談順位3位)

【屋根ふき替え工事】

屋根が古くなったので見てもらおうと思っていたところに、リフォーム業者が訪問してきて、「近所で工事をしている。お宅の屋根が傷んでいるので早急に見た方がいい」と言うので、屋根に上がって見てもらった。担当者は屋根の状況の動画を撮影し、その画像をテレビで見せて、「このように瓦が傷んでいるので屋根瓦全体を工事した方がいい」と言い、見積もりを出してくれた。高額だったので他の業者にも見てもらうと言ったら、「近くの家の子工事をしているからすぐに工事できるので、今日契約するように」と言われたので契約した。

夜になって帰宅した家族から、かなり高額であるし業者が信用できないので、工事をやめるように言われた。解約したいがどうしたらいいか。
(80歳代 男性)

③ 役務その他サービス

(相談順位5位)

【未公開株被害回復サービス】

数年前に未公開株を購入した。その後、未公開株の発行業者は逮捕され、営業停止になったと聞いていた。最近になり、当時の会社関係者と称する者から電話があり、投資した金額を返金するかわりに、社長の減刑の嘆願書に記名、捺印してほしいと言う。そのための手続きとして、ある債権の回収機構に連絡して許可証を発行してもらう必要があり、手続き料として一口10万円の投資信託を購入してもらいたいとのことだった。不審に思うが、このような手続きはありえるのだろうか。
(70歳代 女性)

④ 携帯電話サービス

(相談順位7位)

【デジタルフォトフレームの解約】

携帯電話の契約に行った際にデジタルフォトフレームを勧められた。要らないと何十回も断ったが執拗に勧誘され、そのあとに予定がありその場を切り上げて契約してしまった。翌日、店に電話をして「商品ももらっていないし、やはり要らない」と申し入れたが「納得して申し込んだのだから解約するのなら損料は支払って頂く」と言われた。損料はいくらなのかかわからないが納得できない。
(60歳代 女性)

⑤ 健康食品類(送りつけ商法)

(相談順位70才以上で4位)

【健康食品の送りつけ商法】

知らない業者から電話があり、自分が注文した健康食品ができあがったので送付すると言われた。2ヶ月前に注文していて、価格は2万円以上もすると言うが、全く覚えがないし、そのような高額な商品は絶対に注文するはずがない。キャンセルできないと言われたが、どうしたらいいか。
(70歳代 女性)